

# **Plan de services en français 2009-2010**



## **Seniors**

## **Aînés**

**Ministère des Aînés de la Nouvelle-Écosse**

Édifice Dennis, 4<sup>e</sup> étage

1740, rue Granville

C.P. 2065

Halifax (Nouvelle-Écosse)

B3J 2Z1

[scs@gov.ns.ca](mailto:scs@gov.ns.ca)

[www.gov.ns.ca/seniors](http://www.gov.ns.ca/seniors)

# Table des matières

<b>Message de la sous-ministre</b>	<b>3</b>
<b>Mission, vision et mandat du ministère</b>	<b>4</b>
<b>Réponses aux demandes en français</b>	<b>4</b>
<b>Inventaire des services en français</b>	<b>5</b>
<b>Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009</b>	<b>6</b>
<b>Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010</b>	<b>12</b>
<b>Priorités de la communauté acadienne et francophone</b>	<b>17</b>
<b>Conclusion : Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone</b>	<b>17</b>

## Message de la sous-ministre

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français 2009-2010 du ministère des Aînés. C'est le troisième plan de services en français du ministère et nous sommes prêts à faire fond sur le travail accompli pour accroître les services en français pour nos aînés acadiens et francophones.

Cette année, le ministère continuera d'améliorer la prestation de services en français en vertu de la *Loi sur les services en français*. Nous sommes toujours engagés à offrir les renseignements sur les possibilités de financement et sur la violence envers les aînés dans les deux langues.

Nous continuons également de sensibiliser le personnel du ministère aux initiatives du gouvernement visant à améliorer la prestation de services à la communauté acadienne et francophone et au travail effectué par le gouvernement pour améliorer les connaissances sur les Néo-Écossais acadiens et francophones. Afin d'atteindre cet objectif, nous continuerons d'appuyer la formation linguistique en français et toute autre possibilité de sensibilisation culturelle pour le personnel.

Nous prévoyons également utiliser le programme *Bonjour!* pour promouvoir les services offerts en français dans le cadre de nos activités de communication continue et d'orientation.

Une partie considérable du travail effectué par le ministère vise à appuyer les aînés et les organismes d'aînés afin de les aider à atteindre leurs propres objectifs en matière de vieillissement positif. Ainsi, cette année nous appuierons les organismes communautaires acadiens et francophones afin de les aider à atteindre leurs objectifs en matière de programmes et de services à l'intention des aînés. Le ministère continuera donc à consulter et le Regroupement des aînées et aînés de la Nouvelle-Écosse (RANE) et le Réseau Santé Nouvelle-Écosse et à collaborer avec ces organismes pour les aider à répondre à leurs besoins en matière de services en français aux aînés.

Encore une fois en 2009-2010, les nombreux partenariats solides du ministère lui ont permis de collaborer avec des organismes partenaires sur une vaste gamme d'initiatives. Ce modèle fructueux continue de nous aider dans nos efforts visant à offrir des services à la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse, et nous comptons bien élaborer davantage de services en français pour les aînés en 2009-2010.

Cordialement,



Kelliann Dean

Sous-ministre, ministère des Aînés



## MISSION, VISION ET MANDAT DU MINISTÈRE DES ÂÎNÉS

Le ministère des Aînés a été créé le 10 septembre 2007. Le Secrétariat aux aînés, ce comité de ministres du gouvernement qui coordonnent les services et programmes gouvernementaux à l'intention des aînés, demeure en place et est présidé par la ministre Denise Peterson-Rafuse.

### **Mission**

Le ministère des Aînés s'engage à assurer l'inclusion, le bien-être et l'indépendance des aînés de la Nouvelle-Écosse en facilitant l'élaboration de politiques sur le vieillissement et de programmes destinés aux aînés à l'échelle du gouvernement, et par la prestation et la coordination de planification stratégique, de soutien, de services, de programmes et d'information. Cet objectif sera atteint grâce à notre leadership et à notre collaboration avec nos partenaires.

### **Vision**

La Nouvelle-Écosse est une société inclusive de communautés accueillantes qui appuient le bien-être des aînés et qui apprécient leurs contributions (*Stratégie pour un vieillissement positif en Nouvelle-Écosse*, 2005).

### **Mandat**

- Diriger la mise en œuvre de la *Stratégie pour un vieillissement positif en Nouvelle-Écosse*.
- Faciliter la planification, le développement et la coordination des politiques, des programmes et des services pour les aînés, en partenariat avec les ministères du gouvernement, les aînés et les groupes d'aînés bénévoles.
- Consulter les aînés et veiller à ce que leurs opinions soient prises en considération par la province lors de l'élaboration des politiques, des programmes et des services.
- Servir de point d'entrée au gouvernement de la Nouvelle-Écosse en offrant des renseignements sur les programmes et les services destinés aux aînés et à leurs familles et en abordant les questions et les préoccupations des aînés.

## **RÉPONSES AUX DEMANDES EN FRANÇAIS (orales et écrites)**

Une note de service a été préparée à l'intention du personnel afin de souligner l'importance d'offrir des services en français et la procédure pour le faire. La note de service indiquait que toute demande écrite reçue du public en français devait recevoir une réponse en français dans un délai raisonnable et selon la procédure décrite dans la note sur la politique.



La note de service indiquait aussi que pour l'instant, on répondrait aux demandes orales de communiquer en français dans la mesure du possible. Il existe une procédure à ce sujet, qui contient des directives pour les employés qui ne parlent pas couramment français, à savoir qu'ils doivent utiliser le guide *Bonjour!* pour répondre en français avec courtoisie et passer l'appel à un membre du personnel disponible qui parle suffisamment français. Si la personne qui parle français n'est pas disponible, l'employé demande à l'interlocuteur son nom et son numéro de téléphone et veille à ce qu'un représentant du gouvernement capable de s'exprimer en français communique avec la personne le plus tôt possible.

Le ministère reconnaît l'importance de pouvoir répondre aux demandes orales et écrites du public de communiquer en français et aimerait être plus en mesure de le faire. Par conséquent, le ministère a déterminé que le bilinguisme est un atout pour certains postes.

## **INVENTAIRE DES SERVICES EN FRANÇAIS**

Avec l'aide de l'Office des affaires acadiennes de la Nouvelle-Écosse, le ministère a fait traduire vers le français plusieurs documents clés sur la violence envers les aînés (brochures et affiches sur la violence et l'exploitation financière). Une courte vidéo visant à sensibiliser davantage les gens à la violence envers les aînés a été adaptée et affichée sur le site Web du ministère. Le ministère continuera d'offrir son bulletin électronique sur la prévention de la violence envers les aînés en français et en anglais. La distribution à grande échelle de ces ressources aborde le premier domaine stratégique, c'est-à-dire l'éducation et la sensibilisation, présenté dans la *Stratégie sur la violence envers les personnes âgées : Sensibilisation et prévention*. Le ministère s'engage à continuer d'explorer plusieurs activités en français liées à la prestation de services de prévention de la violence envers les aînés.

Le Regroupement des aînées et aînés de la Nouvelle-Écosse (RANE) est un membre du groupe de IX organismes pour les aînés, qui joue le rôle de comité consultatif pour le ministère. La participation du RANE à ce groupe est importante pour le ministère parce qu'elle permet de donner une voix aux aînés acadiens et francophones.

Au cours de l'année financière 2009-2010, le ministère publiera un appel de propositions à l'échelle de la province pour trois programmes de subvention : le Fonds pour le vieillissement positif, le Programme sur les communautés amies des aînés et la Subvention pour la sécurité des aînés. Tous les appels de propositions seront effectués en français et en anglais.

## PROGRÈS RÉALISÉS PAR RAPPORT AUX BUTS ET OBJECTIFS SPÉCIFIQUES EN 2008-2009

### ANNEXE A

Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009

#### Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008-2009 Ministère des Aînés

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005- 2009	Buts et objectifs pour 2008-2009	Mesures prévues en 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008- 2009
<b>Objectif 1</b> Le renforcement du cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i> .	1.1 L'Office des affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> .	<b>Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin de répondre aux besoins des aînés acadiens et francophones en matière de services en français.</b>	<b>**Rencontrer les coordonnateurs des services en français des ministères auxquels le ministère transmet le plus souvent les demandes et les questions des aînés afin de déterminer et de prioriser les besoins. Le ministère de la Santé sera un intervenant important en 2008-2009.</b>  <b>**Continuer à assurer la présence du ministère au sein du comité de coordination des services en français.</b>	En raison des ressources humaines limitées, cet objectif sera abordé en 2009-2010.  Cet objectif a été atteint – Le ministère a assuré sa représentation au sein du comité de coordination des services en français.



Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005- 2009	Buts et objectifs pour 2008-2009	Mesures prévues en 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008- 2009
	1.2 Capacité accrue du gouvernement d'appuyer les ministères/offices dans la prestation de services en français.	S.O.		
<u>Objectif 2</u> La consultation avec la communauté.	2.1 L'élaboration et l'établissement en priorité des services en français qui seront offerts et de stratégies ou d'approches relatives à la prestation de services.	<b>Rencontrer les aînés acadiens et francophones pour déterminer leurs besoins dans l'optique des services à fournir en français.</b>	<b>**Le ministère travaillera avec le RANE et le Réseau Santé Nouvelle- Écosse pour consulter les aînés à l'échelle de la province afin de commencer à déterminer leurs besoins en matière de services en français.</b>	<p>Bien qu'aucune consultation formelle n'ait eu lieu, le ministère a rencontré le Regroupement des aînés et aînés de la Nouvelle-Écosse (RANE) afin de discuter de la création d'un réseau d'aînés dans les communautés acadiennes. Un tel réseau offrirait aux aînés acadiens et francophones un forum pour explorer les besoins en matière de services en français et autres services.</p> <p>Le ministère a appuyé les Jeux acadiens des aînés (2009), en collaboration avec l'Office des affaires acadiennes. Pendant la semaine du 16 mars, trois séances ont eu lieu dans la région du sud-ouest de la province (Pubnico, Belleville et Saulnierville). Pendant la semaine du 23 mars, une séance a eu lieu à Petit-de-Grat, une à Chéticamp et une à</p>



Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005- 2009	Buts et objectifs pour 2008-2009	Mesures prévues en 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008- 2009
			<p>Le ministère continuera de consulter le RANE au sujet de la stratégie de prévention de la violence envers les aînés.</p> <p>Le ministère continuera de consulter le RANE et de travailler avec lui en tant que membre du groupe de IX organismes pour les aînés, qui agit à titre de comité consultatif pour le ministère.</p>	<p>Pomquet. La dernière séance a eu lieu le 31 mars à Dartmouth. Le ministère a consulté les aînés acadiens au sujet des Jeux et les a encouragés à participer à des activités sportives.</p> <p>En raison des ressources humaines limitées, le comité consultatif sur la prévention de la violence envers les aînés ne s'est pas réuni en 2008-2009. Toutefois, ce comité continuera de se réunir et il est prévu que le RANE sera un membre actif.</p> <p>Cet objectif a été atteint – Le ministère effectue des consultations continues avec le RANE grâce à sa participation active au groupe de IX organismes pour les aînés.</p>

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005- 2009	Buts et objectifs pour 2008-2009	Mesures prévues en 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008- 2009
Objectif 3 La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français	3.1 L'information publique est offerte dans les deux langues officielles.	<b>En partenariat avec le RANE et avec l'aide du service de traduction de l'Office des affaires acadiennes, continuer de diffuser le bulletin électronique sur la prévention de la violence envers les aînés en français.</b>	<p>**Avec le RANE, faire la promotion du bulletin électronique au sein des communautés acadiennes et francophones.</p> <p>**Continuer à publier dans les deux langues des appels de propositions de projet.</p>	<p>Cet objectif a été atteint – Toutefois, en raison de ressources humaines limitées, le dernier bulletin électronique a été publié en juillet 2008. La promotion du bulletin a été effectuée en consultation avec le RANE.</p> <p>Cet objectif a été atteint – Tous les appels de propositions du Fonds pour le vieillissement positif, du Programme sur les communautés amies des aînés (printemps 2008 et automne 2009), ainsi que de la Subvention pour la sécurité des aînés (automne 2009) ont été publiés dans les deux langues.</p>
	3.2 Sensibilisation accrue des employés et du public de l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.	S.O.		





Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2005- 2009	Buts et objectifs pour 2008-2009	Mesures prévues en 2008-2009	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs spécifiques en 2008- 2009
	4.4 Les centres scolaires communautaires contribuent à l'épanouissement de la communauté acadienne et francophone.	S.O.		

## BUTS, OBJECTIFS ET MESURES POUR L'ANNÉE 2009-2010

### ANNEXE B

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010

#### Buts, objectifs et mesures pour l'année 2009-2010 Ministère des Aînés

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
<b>Objectif 1 – Cadre de travail et politique</b> Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la <i>Loi sur les services en français</i> .	1.1 L'Office des affaires acadiennes, le ministre et les institutions publiques désignées s'acquittent de leurs obligations en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement. Cela comprend la révision du règlement avant le 31 juillet 2010 pour évaluer s'il permet d'améliorer de façon appréciable et mesurable les services en français qu'offre le gouvernement de la Nouvelle-Écosse.	<b>Établir des liens et des partenariats au sein du gouvernement afin de répondre aux besoins des aînés acadiens et francophones en matière de services en français.</b>	**Rencontrer les coordonnateurs des services en français des ministères auxquels le ministère transmet le plus souvent les demandes et les questions des aînés afin de déterminer et de prioriser les besoins. Le ministère de la Santé sera un intervenant important en 2009-2010.  **Continuer à assurer la présence du ministère au sein du comité de coordination des services en français.
	1.2 Les institutions publiques désignées ont appliqué toutes les dispositions du règlement.	<b>Améliorer la prestation de services en français du ministère en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i>.</b>	**Évaluer les politiques et services actuels relativement à la <i>Loi</i> afin d'identifier les domaines où des changements sont nécessaires.
<b>Objectif 2 – Prestation de services en français</b> Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	2.1 Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.	<b>Explorer les besoins en matière de services en français des aînés acadiens et francophones.</b>	**Le ministère continuera d'explorer la possibilité de créer un réseau d'aînés dans les communautés acadiennes avec le Regroupement des aînées et aînés de la

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
			<p>Nouvelle-Écosse (RANE). Un tel réseau offrirait aux aînés acadiens et francophones un forum pour explorer les besoins en matière de services en français et autres services.</p> <p><b>**Le ministère continuera de consulter le RANE par l'entremise de sa participation active au comité consultatif sur la prévention de la violence envers les aînés. Ce comité dirige la mise en œuvre de la <i>Stratégie sur la violence envers les personnes âgées : Sensibilisation et prévention.</i></b></p> <p><b>**Le ministère continuera de consulter le RANE et de travailler avec lui en tant que membre du groupe de IX organismes pour les aînés, qui agit à titre de comité consultatif pour le ministère.</b></p>
	2.2 Les fonctionnaires maîtrisent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone; ils font la promotion des services en français auprès du public.	<b>Sensibiliser davantage le personnel du ministère aux initiatives du gouvernement visant à améliorer la prestation de services à la communauté acadienne et francophone et au travail effectué pour améliorer les</b>	<p><b>**Le coordonnateur des services en français fournira au personnel des mises à jour régulières sur la prestation de services en français à l'échelle du gouvernement.</b></p> <p><b>**Le coordonnateur des services en français informera le personnel des dîners-causeries organisés par l'Office des affaires</b></p>



Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
		<b>connaissances sur les Néo-Écossais acadiens et francophones.</b>	acadiennes afin de promouvoir l'importance de la sensibilisation à la communauté acadienne et francophone.
	2.3 Le public comprend mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.	<b>Utiliser le programme <i>Bonjour!</i> pour promouvoir les services offerts en français.</b>	<b>**</b> Ajouter le symbole <i>Bonjour!</i> au site Web du ministère et améliorer le contenu Web en ce qui a trait aux publications disponibles en français.
	2.4 Identification des services en français considérés comme étant prioritaires, ainsi que des stratégies ou des méthodes de prestation de ces services.	<b>S'assurer que l'information est disponible en français, si possible.</b>	<b>**</b> La prochaine édition du bulletin électronique sur la violence envers les aînés sera distribuée en français et en anglais, et le ministère collaborera avec le RANE pour promouvoir le bulletin électronique dans les communautés acadiennes et francophones.  <b>**</b> L'appel de propositions pour les programmes de subventions de 2009-2010 (Fonds pour le vieillissement positif, Programme sur les communautés amies des aînés et Subvention pour la sécurité des aînés) sera publié en français et en anglais. L'information sur les Prix intergénérationnels sera également traduite en français et la promotion sera effectuée dans les

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
			communautés acadiennes et francophones.  **Le ministère continuera d'explorer les possibilités d'offrir des services en français par la ligne sans frais (en Nouvelle-Écosse) sur la violence envers les aînés.
	2.5 La capacité de la fonction publique à offrir des services en français s'est améliorée grâce au recrutement d'employés qui parlent français ainsi qu'à la formation d'autres employés. Des normes et des directives de recrutement, d'évaluation et de formation ont été mises en place.	<b>Améliorer la capacité du ministère, c'est-à-dire du personnel, d'offrir des services en français.</b>	**Appuyer le personnel qui souhaite participer à des cours de français pour améliorer la capacité du ministère d'offrir des services en français.  **Les compétences linguistiques en français sont indiquées comme étant un atout dans les offres d'emploi.
<u>Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités</u> S'assurer que la communauté acadienne et francophone dispose des ressources nécessaires pour sa durabilité et son développement à long terme.	3.1 Le gouvernement a aidé les organisations acadiennes et francophones à atteindre les objectifs indiqués dans le Plan de développement global.	<b>Appuyer les organismes communautaires acadiens et francophones afin de les aider à atteindre leurs objectifs en matière de programmes et de services à l'intention des aînés.</b>	Les trois programmes de subvention du ministère (Fonds pour le vieillissement positif, Programme sur les communautés amies des aînés et Subvention pour la sécurité des aînés) offrent aux organismes communautaires acadiens et francophones la chance de présenter des demandes de financement à l'appui de programmes liés à la prestation de services aux aînés.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs pour 2009-2010	Mesures prévues en 2009-2010
	3.2 Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.	S.O.	



## **PRIORITÉS DE LA COMMUNAUTÉ ACADIENNE ET FRANCOPHONE**

Le Regroupement des aînées et aînés de la Nouvelle-Écosse (RANE) est un membre actif du groupe de IX organismes pour les aînés. Ce groupe joue le rôle de comité consultatif pour le ministère des Aînés et pour le Secrétariat aux aînés, un groupe de cinq ministres qui partagent la responsabilité d'assurer la coordination interministérielle de politiques, de programmes et de services à l'intention des aînés. La participation du RANE au groupe de IX lui permet d'attirer l'attention du gouvernement sur des enjeux clés qui touchent la communauté acadienne et francophone.

Le ministère des Aînés s'engage à assurer une communication continue avec les Néo-Écossais acadiens et francophones, particulièrement en ce qui a trait aux enjeux qui touchent la vie des aînés acadiens et francophones.

## **CONCLUSION : CONTRIBUTION À LA PRÉSERVATION ET À L'ESSOR DE LA COMMUNAUTÉ ACADIENNE ET FRANCOPHONE**

Le plan du ministère des Aînés inclut des mesures relatives à la communication en français, à la consultation de la communauté acadienne et francophone, ainsi qu'à l'amélioration et à la promotion des services offerts en français.

Notre ministère offre des services aux aînés, à leurs familles et aux organismes qui les desservent. En s'assurant que ces services sont offerts en français, nous permettons aux Acadiens et francophones de s'exprimer dans leur propre langue dans les moments où ils se sentent le plus vulnérables, contribuant ainsi à la préservation de la communauté.